

POLICÍA TURÍSTICA DEL MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA

A finales de julio de 2006, a raíz de los acuerdos suscritos entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Ministerio de Seguridad Pública en la provincia de Guanacaste, para la creación de la Policía Turística y su capacitación, el Ministro de Seguridad Pública dijo: “Este es un paso más que evidencia la ejecución de esfuerzos en materia de seguridad turística, pues es fundamental velar por los visitantes nacionales y extranjeros. Con este primer congreso, se permite una especialización de la Fuerza Pública en el campo y con ello podremos garantizar una mayor tranquilidad”.

Después de realizado el congreso, se reunieron amigablemente el Ministro de Seguridad y el Ministro de Turismo, por lo que este último agregó: “Estoy convencido de que la seguridad es un determinante para que Costa Rica siga siendo un atractivo turístico; de ahí que hagamos esfuerzos conjuntos para que esta policía especial conozca mejor las particularidades de nuestros clientes y refuercen con su presencia, las zonas en donde la necesidad es imperiosa” (Ramírez, 2006).

En este congreso se solicitó a cada uno de los representantes presentar un informe general sobre los avances en la formación de la Unidad Especial de Policía Turística, los requerimientos técnicos y humanos para consolidar el proyecto, así como la capacitación que se está brindando a este cuerpo especializado.

El Ministro de Seguridad Pública solicitó al señor Viceministro José Luis Rojas, urgentemente, realizar una evaluación general del programa de la Policía Turística; por ello el señor Rojas convocó al señor Director General de la Fuerza Pública Carlos Pérez, y le dijo: -Debemos satisfacer la demanda del sector turístico nacional y extranjero, revisar cifras, números reales y contundentes para conocer si esta Policía puede enfrentar la problemática presentada en el país en los últimos años. Esta información será de gran importancia para iniciar los esfuerzos con el ICT, establecidos en el Congreso del pasado 25 de julio en Guanacaste, justamente como responsable de este Programa, le ruego presentar sus informes para la próxima semana; en ellos se debe tener muy en cuenta la situación real que enfrenta la policía turística tanto en el nivel externo, como interno, terminó diciendo el señor Rojas.

Antecedentes generales

Según se ha difundido en los medios de prensa escrita, radio y televisión, el actual Gobierno en la persona Presidente de la República y del Ministro de Seguridad Pública, acertadamente han establecido que Costa Rica enfrenta un problema de Seguridad general en materia delictiva, mediante lo cual se ve afectado el sector turístico, principal generador de divisas. Este sector productivo, entre muchas ocupaciones, emplea a miles de personas que se dedican a brindar servicios de seguridad a los turistas nacionales y extranjeros en diversas instalaciones privadas y estatales.

Es definitivo que el impacto de la actividad delictiva contra los turistas genera, a este sector, pérdidas que a la fecha no han sido cuantificadas en términos económicos, tomando como referencia la cantidad de turistas víctima de delitos que posiblemente no regresen a este país, y que además darán una mala recomendación a otras personas que desean visitarlo, generando progresivamente desconfianza y mala imagen internacional. (Ver anexo No.1)

ANALISIS EXTERNO

En años recientes, se registraron acelerados crecimientos en la cantidad de violencia delitos contra el turista; en encuestas recientes, el turista ha mostrado su insatisfacción por esas condiciones. El gobierno se ha abocado a la tarea de crear un ambiente en donde el turista se pueda movilizar y disfrutar del país en un ambiente de seguridad, y donde sus quejas se atienden con prontitud por parte de un cuerpo policial relativamente especializado.

Se cuenta con las cifras más actualizadas de denuncias recibidas en las oficinas del OIJ, para las zonas de mayor afluencia turística Región 5 (Guanacaste).

A partir de conclusiones de un estudio previo, en Costa Rica los delitos contra la propiedad son los de mayor impacto sobre la seguridad turística. Estos delitos incluyen: apropiación y/o retención indebida, daños, estafa, extorsiones, hurtos, varios tipos de robos, secuestros y usurpación (D.A.T.I, 2006)

Durante el período que abarca de enero a agosto de 2006 se han obtenido **2279 denuncias** en donde la víctima es un extranjero.

En promedio se dan 285 denuncias mensuales, siendo el mes de enero con 340 denuncias el que más incidencia reportó. (D.A.T.I, 2006)

De enero a agosto 2006 en la Región 5 se han reportado 469 denuncias, las principales modalidades son la tacha de vehículos con un 35% del total y los hurtos con un 32%. Dichas modalidades corresponden al 67 % del total de las denuncias.

Si bien se considera que las denuncias recibidas en los diferentes organismos de investigación judicial, no son necesariamente el indicador más confiable para medir la seguridad, y en especial para el sector turístico, puesto que "muchos de los turistas asaltados no plantean sus denuncias".

El 80% de esos casos de delitos contra turistas fue por descuido de los mismos afectados; por ejemplo cuando dejan sus pertenencias en la playa mientras se van a caminar. Las estadísticas no contemplan uno de los temas más graves, que es el robo de pasaportes, con hasta 300 de estos documentos robados por mes por "bandas de colombianos, peruanos y en algunos casos cubanos".

ANALISIS INTERNO

El señor José Luis Rojas, Viceministro de Seguridad Pública, realiza una llamada telefónica al señor Carlos Pérez, Director General de la Fuerza Pública, le dice: -Escucha Carlos, necesito hables con la encargada de Recursos Humanos, la señora María López y con Ana Víquez, encargada del Programa de Policía Turística, para revisar el estado general, en cuanto a todo lo relacionado con el personal de la Policía Turística; le solicito brindar un detalle sobre las condiciones generales de esos funcionarios.

Añadió: -Estoy preocupado, siento que no podremos afrontar los objetivos

planteados en el último Congreso Turístico, realizado en este país; necesito saber si el Ministerio cuenta con todos los elementos necesarios para saber si verdaderamente la policía está capacitada para enfrentar este problema tan serio que está asechando al turismo en nuestro país.

No sólo es responsabilidad con los hoteleros y CANATUR, es un compromiso con todo el pueblo de Costa Rica.

Recuerda, la reunión para revisar todos los aspectos de la policía turística, es para el próximo miércoles, espero que revise la información y que la lleves ese día, ah se me olvidaba, invita a la Directora de Recursos Humanos María López, necesito saber como está la situación con respecto a la capacitación y a la encargada del Programa de Policía Turística, concluyó.

Miércoles, 1:30 p.m. Sala de Reuniones de la Dirección de la Fuerza Pública

Se encuentran reunidos los señores Rojas, Pérez y las dos invitadas: la señora María López Directora de Recursos Humanos y Ana Víquez encargada del Programa Policía Turística.

El señor Rojas, como siempre, risueño, hace una breve exposición de lo que se pretende con esta reunión; propone a la señora Víquez hablar sobre el Programa de Policía Turística, dice: - En la actualidad existe un Programa de la Policía Turística, con el mismo se pretende que contemos con un personal especializado, pero dicho programa está para iniciar en los próximos meses.

La señora López, interviene: -El Ministerio de Seguridad cuenta con un déficit respecto a los presupuestos anuales; es una de las instituciones públicas que no genera ingresos, cuenta con dos áreas específicas el personal administrativo, el cual se nombra por medio de la Dirección General de Servicio Civil, y el personal policial, el cual se rige por el

Estatuto Policial, la Ley General de Policía y los Reglamentos Generales de los Cuerpos Policiales Adscritos al Ministerio de Seguridad Pública; la población con que cuenta el Ministerio es de 12, 000 funcionarios, de los cuales 10,000 son policías, quienes requieren ser capacitados para alcanzar un mejor desempeño de sus funciones.

Este Ministerio ha hecho grandes esfuerzos para capacitar al personal, sin contar en la mayoría de los casos con los recursos necesarios, en cuanto tecnología, materiales e infraestructura, para el desarrollo de dichas actividades.

Carlos Pérez pide la palabra: -María, quiero añadir que la Política del Gobierno de la República, en materia de Seguridad Ciudadana es disminuir los altos índices de criminalidad, en que vive el país. El Ministro de Seguridad tiene como política institucional la contratación de aproximadamente 1000 policías por año; dicha cantidad cubrirá diferentes regiones en todo el país. Tiene previsto además cubrir la policía turística, con un total de 100 policías distribuidos por las principales zonas de riesgo.

Le corresponde al Departamento de Capacitación y Desarrollo, coordinar con el Departamento de Reclutamiento y Selección, iniciar todos trámites, para comenzar la inducción al nuevo personal y realizar los contratos correspondientes de ingreso de nuevo personal.

De acuerdo con lo expuesto por el señor Pérez, la Licda. López, decide intervenir, dice: -Es de vital importancia que se ponga todo el esfuerzo para iniciar los trámites en cuanto a la contratación de personal. Lo ideal sería iniciar una Básico Policial, los requerimientos que se ajusten a la policía Turística, es decir crear un nuevo elemento, y a partir de esto contar con personal altamente calificado. Hay muchos problemas en cuanto a la capacitación policial, directamente a la que trabaja con el turista.

Continúa diciendo: - Comprendo que el Gobierno quiera bajar los índices de inseguridad ciudadana y criminología; la solución absoluta no está en la contratación de más personal, sólo por reforzar la seguridad; hay que considerar que este país necesita de un nuevo perfil de policía especializado.

El señor José Luís Rojas, le pregunta: - ¿Qué ha pasado con la capacitación al sector policial en este Ministerio? Ella le contesta cortésmente: -En el último año la capacitación ha demostrado ser un servicio de apoyo, que brinda la institución mayor eficiencia en el desarrollo de los procesos que genera, tanto en el área administrativa como policial. El Departamento de Capacitación y Desarrollo se convierte en un elemento fundamental para mejorar el desarrollo de las personas, pero dicha capacitación no es suficiente; por ejemplo, sólo tres funcionarios de la policía turística fueron capacitados en inglés.

Ana Víquez añade: - Son un total de 53 funcionarios los que se encargan directamente de la Policía Turística; la mayoría está concentrado en las provincias de Guanacaste y Puntarenas; tienen bajos grados de escolaridad, la mayoría no ha concluido la educación media, la pregunta es ¿Estarán capacitados para cursos intensivos en inglés?

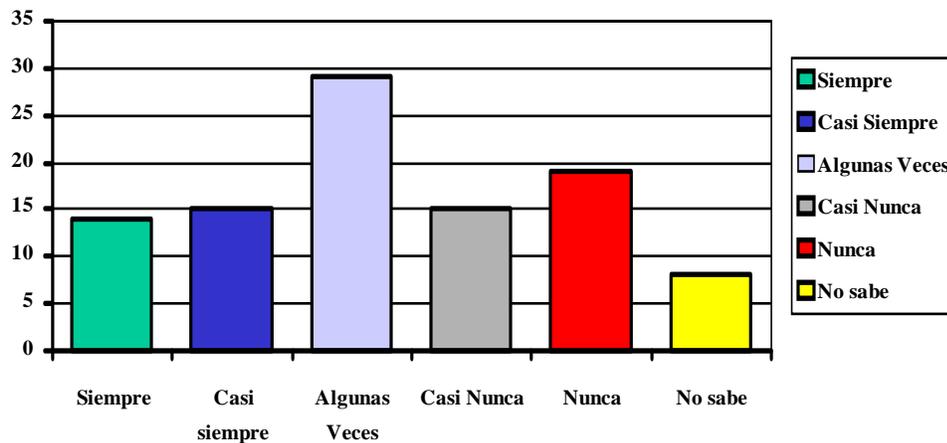
El señor Rojas, quien se ha mantenido en una actitud de escucha, después de haber reflexionado todo lo dicho, dice: -Es interesante proponer una solución.

Inmediatamente, el señor Rojas solicita a María López que presente la información necesaria, que puedan convencer al Ministro de Seguridad Pública, sobre la situación actual de la Policía Turística, que a final de cuentas es simplemente un Proyecto; dice: - Considero que este Ministerio no está preparado para brindar una respuesta a los hoteleros y especialmente para darle la seguridad ciudadana que ocupa tanto el turista nacional como extranjero.

Necesitamos una propuesta, que no solo refuerce al personal encargado del turismo, sino que sea dirigida a la contratación de personal especializado para enfrentar los hechos delictivos que están asechando al turismo, indicó.

La señora López enciende el retroproyector y apunta: -Hace poco tiempo, se realizó un estudio de clima organizativo por parte del Departamento de Capacitación y Desarrollo; al analizar los resultados, como se puede observar en la figura No.1, no existe satisfacción en cuanto a la efectividad en el entrenamiento, por parte de los policías que sirven a la Policía Turística.

Figura No.1
Satisfacción de los Policías Turísticos Región No.5
Efectividad del Entrenamiento



Continúa: -Cuando se realizan cambios en los sistemas o en los procesos no se brinda al personal el entrenamiento y capacitación requerida; se recomienda incluir en cada uno de los cambios un plan de capacitación. Pero parece que el plan está incluido en la contratación de personal policial, lo que en este Ministerio se le llama Básico Policial. Finaliza su participación diciendo: – Es evidente que el personal policial turístico no

está satisfecho con el entrenamiento recibido; es definitivo que debemos proponer alternativas viables y realizables para evitar esta situación.

Esa tarde fue tediosa y cansada para los asistentes; de pronto el señor José Rojas, se levanta y agradece los aportes de los participantes, concluye diciendo: Necesito que para la próxima semana cada uno de ustedes traiga las soluciones concretas a esta situación.

Tenemos que hacer frente a la problemática que presenta el país, no contamos con elementos especializados para hacer frente a los hechos delictivos que van más allá de simples robos, son redes de extranjeros y debemos desarticular esas bandas, así como continuar con la labor civilista de prevención y a la ciudadanía. Bueno muchachos, fue una reunión muy beneficiosa, y llena de grandes expectativas para encontrar una posible solución que pueda brindar de inmediato la solución a este serio problema, señaló.

El señor Rojas termina diciendo: -En esta tarde se concluye lo siguiente:

1. Es evidente que el Ministerio de Seguridad Pública no cuenta con una Policía Especializada para enfrentar los problemas de Seguridad Turística que necesita el país en la actualidad.
2. La Policía Turística del Ministerio de Seguridad Pública es simplemente un Programa que no ha sido desarrollado.
3. No existe personal calificado para enfrentar los problemas tan graves que enfrenta nuestro país en cuanto a seguridad turística.
4. No existe un perfil requerido para crear un reclutamiento para personal especializado.

5. No hay recursos disponibles para iniciar un plan estratégico que contenga aspectos externos al Ministerio, y que pueda enfrentar los hechos delictivos presentados en los últimos meses en el país.
6. No existe un programa de Capacitación en Inglés para el Personal Policial.

Buenas tardes, pronto estaremos en contacto.

Al lunes siguiente, los señores María, Ana y Carlos, reciben el siguiente mensaje por correo electrónico:

Estimados muchachos, espero estén trabajando arduamente en proponer las soluciones correspondientes.
Les solicito al analizar las posibilidades aportar el costo beneficio cada una de sus propuestas, sabemos que los recursos para trabajar son mínimos y debemos mantener los pies sobre la tierra.
Saludos cordiales,
José Rojas
Recuerden, la reunión es hoy en mi despacho

Reunión en el Despacho del señor José Luís Rojas, 2:00 p.m.

Mientras sirven café y bocadillos, la señora María López, Directora de Recursos Humanos, prepara su material de apoyo, para sugerir de inmediato la primera propuesta. El señor Rojas le solicita iniciar de inmediato.

Con la seriedad que le caracteriza, con un tono fuerte se dirige a todos en la sala y les dice:

-ALTERNATIVAS DE SOLUCION

1. ALTERNATIVA

Lo ideal, para este problema, es Capacitar al personal policial en general, especialmente a los policías que se dedican de la labor turística, de las provincias de Guanacaste y Puntarenas, en materia de inglés conversacional y de atención al cliente, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes extranjeros y nacionales. Este se presenta de la siguiente forma:

DIRIGIDO

El programa está dirigido principalmente para los puestos policiales; sin embargo, no significa que las personas en puestos administrativos no puedan participar. Lo anterior se fundamenta en que los funcionarios policiales son los que atienden al cliente y deben prestar la ayuda necesaria, según corresponda.

PATROCINADORES

El Departamento de Capacitación y Desarrollo coordinará con diferentes instituciones públicas y privadas para impartir las acciones formativas como: el Instituto Nacional de Aprendizaje de la Regional Chorotega en Guanacaste y Pacífico Central en Puntarenas; que se convierte en la principal alternativa para dichas acciones formativas. Asimismo, existen otras instituciones que pueden colaborar en dicho programa son: el

Colegio Universitario de Puntarenas (C.U.P) y el Ministerio de Obras Públicas y Transporte (M.O.P.T.)

LAS SEDES DEL PROGRAMA:

Se establece que las sedes del programa son las siguientes:

Provincia de Guanacaste: Liberia centro; Santa Cruz; Nicoya y/o según necesidades y posibilidades de impartir la capacitación.

Provincia de Puntarenas: Puntarenas centro; Parrita; Quepos y/o según las necesidades y posibilidades de impartir la capacitación.

SELECCIÓN DE PERSONAL:

El personal que participará en las diferentes acciones formativas, será seleccionado por la respectiva Dirección Regional, de acuerdo con las necesidades existentes principalmente de las zonas costeras, parques y otras. Además, los requisitos que establece la institución patrocinadora de la capacitación.

Asimismo, el personal seleccionado para participar en las diferentes acciones formativas deberá cumplir con las disposiciones legales en materia de capacitación.

PROYECCIÓN DE CAPACITACIÓN

Con la implantación del programa, se espera capacitar un aproximado de

50 funcionarios por año en las regiones antes mencionadas, en temas de inglés conversacional, atención y servicio al cliente.

De acuerdo con la proyección anual al 2007, el Departamento Capacitación y Desarrollo conjuntamente con las Direcciones Regionales, capacitará un total de 400 funcionarios principalmente policiales.

COORDINACIÓN:

El Departamento de Capacitación y Desarrollo será el encargado de realizar la coordinación y evaluación del programa durante el tiempo que dure la capacitación. Además, deberá ejercer un control de asistencia de los participantes en los cursos que se impartan en cada sede y hacer cumplir la normativa, según corresponda.

El Departamento asignará un responsable o coordinador del programa que velará por el normal funcionamiento, la programación, su ejecución, evaluación y el seguimiento de este.

Con respecto a los recursos materiales, didácticos, transporte y otros necesarios para el desarrollo de una acción formativa, el coordinador hará las gestiones necesarias en la Dirección Regional, oficinas centrales e institución patrocinadora para el logro de estos, si la situación así lo amerita.

El costo para este proyecto es totalmente financiado por el Instituto Costarricense de Aprendizaje y evaluado por el Departamento de Capacitación y Desarrollo; por lo que, de acuerdo con el presupuesto para el año 2007 en materia de Capacitación, se puede cubrir eventualmente

los gastos menores como fotocopias y otros gastos en papelería.

Muy satisfecha de su propuesta, la señora María López se sienta y toma un poco de agua; a la vez, les solicita a los presentes realizar las observaciones al final, cuando se realice la evaluación correspondiente.

2. ALTERNATIVA

La señora Ana Víquez se levanta de inmediato y empieza su exposición diciendo: -De acuerdo con todo lo estudiado en las reuniones anteriores, lo ideal para el Ministerio de Seguridad es continuar con el Programa de Policía Turística; este será el mejor camino para empezar a resolver los problemas serios que enfrenta el turismo en nuestro país.

De acuerdo con los temas que se estudiaron en el Congreso Turístico del pasado 25 de julio en Nicoya, Guanacaste, lo ideal para comenzar de inmediato es un plan que vaya de la mano con lo que necesita la seguridad en el país; la propuesta es la siguiente:

Realizar un convenio Cooperativo Centroamericano y del Caribe

Se considera buscar un acuerdo con las naciones centroamericanas junto a algunas del Caribe que les permita homologar a cada organismo de policía turística de los países participantes; de forma que los extranjeros reconozcan fácilmente a los agentes sin importar en qué país de la región se encuentren.

Eso incluye la insignia, el uniforme, pero además se extendería a la capacitación que reciben los oficiales de cada país, lleven juntos un entrenamiento o curso estandarizado. Estas propuestas irán a los ministros de Seguridad, y en algunos casos a los cancilleres que decidirán su aprobación.

En el país, la Policía turística es un proyecto que está dando sus primeros pasos. Aprender de la experiencia de otras naciones, como Honduras, donde la policía turística funciona desde 2000 y cuenta con 500 agentes y de Puerto Rico, donde existe desde 1984 y con sus cerca de 300 oficiales "ha sido un éxito".

Además, buscar que todos los agentes hablen inglés como segundo idioma, eso va de la mano de esta propuesta.

En Costa Rica, la Policía Turística dará sus primeros pasos en el año 2007, se espera que en los primeros meses, en donde la afluencia del turismo en Costa Rica se presenta en los primeros cuatro meses del año, Se especula que unos 100 oficiales salgan a vigilar los puntos de mayor afluencia, como lo son estaciones de autobús y parques en San José, donde se reporta el 47% de los delitos contra esa población.

La meta es llegar a contar con 250 policías para una cantidad de visitantes foráneos que, según datos de enero a agosto anterior, sumaron más de 1,3 millones de personas.

Siendo un programa nuevo se estaría abriendo la posibilidad de que varios instructores de la Escuela Nacional de Policía, puedan visitar esos países y obtener los beneficios de la capacitación y convertirse en entes multiplicadores entrenando a la Policía Turística del país.

BECAS

A través de alianzas o convenios internacionales con instituciones de Cooperación Internacional para capacitar al personal policial turístico fuera de nuestras fronteras, realizando un intercambio de conocimientos y de

información importante para reducir las redes internacionales que funcionan en la región.

COSTO-BENEFICIO

Se realizó la consulta al señor Julián Vega, del Departamento de Planificación del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), para direccionar un plan de Capacitación Turística.

Al analizar la problemática, existe la posibilidad de tomar el ofrecimiento, del gobierno de Puerto Rico, en el pasado Congreso Turístico en Nicoya, el 25 de julio pasado.

Cuál sería el beneficio: el ICT (Instituto Costarricense de Turismo) facilitará dentro de sus posibilidades, tiquetes aéreos, para que el personal especializado en Turismo, pueda viajar a Puerto Rico.

Dentro del Plan debe mantenerse las reuniones con jefes de seguridad del Sector Privado Turístico, e iniciar una base de información necesaria para el sector.

Con la anuencia del Gobierno de Puerto Rico en Capacitar los Policías Turísticos, además de que el Ministerio de Seguridad Pública no cuenta con infraestructura, y los recursos económicos contemplados por el Gobierno de la República son limitados, esta alternativa puede valorarse como importante, ya que está brindando la oportunidad casi inmediata para dar paso a la solución que necesita nuestro país en materia de seguridad turística.

El costo aproximado para capacitar de un Policía Turístico es el siguiente:

COSTO: ₡1.550.000,00. Teniendo en cuenta que gana como una base ₡150,000.00 colones al mes y que gozará de un permiso con goce salarial para recibir la capacitación en el exterior.

Espero que la propuesta que acabo de presentar sea considerada y contribuya con el objetivo propuesto para hacer frente a los problemas delictivos que afronta el país, concluyó.

3. ALTERNATIVA

Muy satisfecho de lo hasta ahora expuesto por las señoras López y Víquez, el señor Rojas hace una breve explicación de lo analizado por él, desde el punto de vista policial y de acuerdo con estudios que ha realizado la Escuela Nacional de Policía en materia de Policía Turística, dice: - Tengo la siguiente propuesta:

Crear un Nuevo Perfil de Policía Turístico

La necesidad crear un perfil que se ajuste al Policía Turístico se basa en dos aspectos importantes: Primero, en que históricamente el Ministerio ha carecido de un criterio unificado acerca del conjunto de características y cualidades que debe tener un policía y segundo, en las transformaciones que se han venido dando en la institución en cuanto a la estructura, organización, profesionalización y tecnificación de los cuerpos policiales como resultado de la promulgación, en 1994, de la Ley General de Policía, de la Ley de Fortalecimiento de la Policía Civilista en marzo del 2001, la

puesta en marcha del proyecto Policía de Proximidad y la creación de Direcciones Regionales.

En la Ley General de Policía y sus Reglamentos se establece la necesidad de probar la idoneidad de los candidatos a puestos de policía; lo que hace imperativo definir criterios objetivos y medibles, para determinar dicha idoneidad y que sirvan de guía para los tests psicológicos, estudios de vida y costumbres, formación del policía y la definición de una aptitud física y moral.

El perfil contempla elementos legales, médicos, psicológicos y cognoscitivos con que todo policía debería contar y tratar de conservar bajo los principios de autocuidado, superación, productividad, excelencia y servicio a la comunidad.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE POLICÍA

Parte de la descripción del puesto de Agente de Policía por considerarse el más representativo en lo que a la función policial se refiere, ya que comprende todas las tareas fundamentales de este quehacer.

NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores de vigilancia, seguridad y mantenimiento del orden público en el territorio nacional y actividades de cooperación recíproca.

FUNCIONES

El artículo 4 de la Ley General de Policía establece lo siguiente: “Las fuerzas de policía estarán al servicio de la comunidad, se encargarán de

vigilar, conservar el orden público, prevenir las manifestaciones de delincuencia y cooperar para reprimirlas en la forma como se determina en el ordenamiento jurídico”.

CONDICIONES DE TRABAJO

Relaciones de Trabajo

La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros del área, enlace con funcionarios de otras áreas, funcionarios de otras instituciones del Estado, brindar y recibir información del público en general el cual debe ser atendido con prontitud, rectitud, tacto y discreción. Le corresponde laborar en jornadas diurnas, mixtas y nocturnas o sin límite de horario y permanecer bajo concentración cuando las circunstancias lo exijan y así se establezca.

Condiciones Ambientales.

El lugar de trabajo es, por lo general, en las condiciones típicas de la calle o trasladarse a instituciones. Generalmente trabaja de pie y al aire libre. Puede estar expuesto a laborar bajo presión, ocasionalmente tiene riegos de trabajo y se requiere un alto nivel de resistencia a la fatiga y al estrés.

Riesgos o peligros inevitables.

Condiciones climáticas adversas.

Afrontar situaciones de diversa naturaleza.

Esfuerzo físico.

Consecuencia del error.

Un error cometido repercute en el trabajo, provocando:

- Pérdidas humanas.
- Daños en la integridad física propia y ajena.
- Daños a los recursos materiales.
- Distorsiones en la imagen de la institución.

- Disminución en la eficiencia del trabajo.
- Obstáculos para la toma de decisiones de los niveles superiores.
- Desviaciones al logro de los objetivos de la institución.

REQUISITOS LEGALES PARA INGRESAR A LA FUERZA PÚBLICA

El artículo **59 de la Ley General de Policía** establece que para ingresar al servicio de las fuerzas de policía, se requiere:

- a) Ser costarricense.
- b) Ser mayor de dieciocho años y ciudadano en el ejercicio pleno de sus derechos.
- c) Jurar fidelidad a la Constitución Política y a las leyes.
- d) La inscripción en registros policiales obligará a estudiar profundamente la vida y costumbres del solicitante, a fin de establecer su idoneidad.
- e) Poseer aptitud física y moral para el desempeño idóneo del cargo.
- f) Someterse a las pruebas y los exámenes que esta Ley y sus Reglamentos exijan.
- g) Ser escogido de las listas confeccionadas mediante los procedimientos establecidos en este Estatuto y sus Reglamentos.

- h) Haber concluido el tercer ciclo de la Enseñanza General Básica.
- i) Pasar satisfactoriamente el período de prueba previsto en esta Ley.
- j) Cumplir con cualquier otro requisito que establezcan la presente Ley, sus reglamentos y demás disposiciones aplicables.

PERFIL PROPUESTO

REQUISITOS BÁSICOS DE INGRESO

Los requisitos que a continuación se detallan deben tomarse como sugerentes. Es decir, se recomienda a la institución dar prioridad de nombramiento a quienes estén dentro de los parámetros propuestos.

- Edad de ingreso: **18 a 39 años, sin contar con experiencia policial.**
- **40 años en adelante con cinco años de experiencia policial y previo a realizarse un examen médico general.**
- Formación Académica: Bachiller en Educación Media.
- Sexo: **Ambos**
- Estado Civil: **en cualquiera de los estados.**
- Estatura: **A partir de 1.60 m en hombres y 1.55 m en mujeres, como mínimo.**
- Peso y talla: **De acuerdo con valoración de las condiciones nutricionales**
- **No tener antecedentes penales ni laborales que hagan dudar de su aptitud moral.**

- **Inglés básico conversacional**

COSTO BENEFICIO

Habiendo reconocido la importancia de que el aspirante a un puesto policial cuente con una serie de conocimientos básicos que permitan pronosticar una buena asimilación y aprovechamiento de los conocimientos adquiridos en la formación policial y mejor desempeño en sus labores, se recomienda establecer una **Prueba de Conocimientos Básicos**. La prueba la realizaría el Departamento que lleva a cabo dicho proceso o la Academia Nacional de Policía. Además, se requeriría de la confección de un temario que sirva de guía para los oferentes.

Dado los altos costos que implica el proceso de reclutamiento y selección y considerando que la cantidad de nombramientos anuales no justifica la gran cantidad de personas que se reclutan, se le hace la excitativa a las autoridades de dosificar el proceso de reclutamiento, de tal forma que se establezcan períodos de convocatoria, dos o tres en el año según las necesidades reales de dotación de recurso humano policial.

Establecer fechas fijas para el Curso Técnico Básico Policial, de tal manera que se le permita a la Academia planificar mejor sus actividades. Asimismo, considerando la tendencia en el sentido de que el personal nombrado pase a recibir el Curso Básico para Policías Turísticas, se sugiere que el proceso de selección opere en la

Academia, por tratarse de personal policial, que dicho reclutamiento sea exclusivo.

Deben tomarse todas las materias que actualmente se brindan en el curso básico policial, además de agregar una materia, que sería Inglés Conversacional.

Se le solicitará al Instituto Nacional de Aprendizaje, iniciar con los módulos correspondientes según información adjunta. Con ello se lograría darles continuidad a los aspirantes a Policías Turísticos, lo cuales ya cuentan con Inglés básico conversacional.

Crear un laboratorio de inglés para los estudiantes de la Academia Nacional de Policía, esto a través de donaciones de organismos internacionales, ya que el Ministerio de Seguridad Pública no cuenta con presupuestos para estos proyectos.

Crear y ejecutar un programa de educación policial continua que vele por la actualización y refrescamiento en la formación de los policías; asimismo se realicen sondeos periódicos sobre el estatus del nivel de conocimientos de los policías, señaló.

El señor Rojas se dirige a las personas en el sala de reunión y les dice:
-Para concluir quiero informar sobre el costo que tiene este proyecto.

El costo total del curso Básico Policial para el Policía Turístico, está estimado en **¢1.227.204,00** por persona, para la duración de **914 horas**. El cobro respectivo será equivalente al triple (**¢3.813.612,00**) del monto en el cual está estimado si el participante lo incumple. Adicionalmente, el **Ministerio** conservará el derecho de demandar el pago de otros daños y

perjuicios que se estimen ocasionados por el incumplimiento del contrato, concluyó.

Después de casi cuatro horas de trabajo continuo, posteriormente de los 15 minutos de descanso, el señor Rojas, interviene: -Señores, evaluemos las alternativas; quiero decirles que estoy muy satisfecho con las propuestas de esta tarde. Recordemos que este Ministerio no cuenta con los presupuestos necesarios para invertir en reforzar la seguridad; es necesario escoger el camino más viable y que inicie de inmediato con la solución del problema, indicó.

Elección de la Alternativa:

Después de una larga discusión por parte de los participantes, se elige la primera alternativa, presentada por la señora López, lo anterior se analiza de la siguiente forma:

EVALUACION DE LAS PROPUESTAS

Aspectos Evaluar ALTERNATIVAS	REALIZABLE		CONTENIDO PRESUPUESTARIO		PLAZO DEL PROYECTO A CORTO PLAZO		Sumatoria de P	Nota en base 30
	P	PT	P	PT	P	PT		
1. Proyecto Capacitación Financiado por el INA	10	8	10	5	10	8	21	
2. Capacitación en Puerto Rico	10	5	10	3	10	3	11	
3. Creación de Básico Policial Policía Turística	10	4	10	3	10	3	10	
Puntaje por factor a evaluar	10		10		10		Sumatoria P	

Las variables tomadas en cuenta para hacer la escogencia serán REALIZABLE, CONTENIDO PRESUPUESTARIO, PLAZO DEL PROYECTO A CORTO PLAZO . En donde **P** es el Puntaje a evaluar, **PT** es el puntaje total obtenido.

Una vez analizado el cuadro de evaluación de los proyectos presentados por los señores José Rojas, Carlos Pérez, Ana Víquez y María López, se decide por unanimidad que la propuesta elegida es el Programa de Capacitación en Inglés y Servicio al Cliente Patrocinado por el Instituto Nacional de Aprendizaje.

JUSTIFICACIÓN

Durante los últimos años, la provincia de Guanacaste y Puntarenas ha tenido un gran avance en el desarrollo y crecimiento en infraestructuras destinadas para la atención del sector turístico que cada día aumenta considerablemente. En Guanacaste, los casos más relevantes son: la apertura del Aeropuerto Internacional de Liberia; el Puente de la Amistad ubicado en el río Tempisque; la llegada de empresas hoteleras; y de negocios en toda la región. Con respecto a Puntarenas: la remodelación del muelle; la construcción del Parque Marino del Pacífico; y otros en el centro, y el crecimiento de las infraestructuras en Quepos y las playas aledañas visitadas durante todo el año por turistas extranjeros y nacionales.

Dicha modernización requiere que todos los funcionarios de las instituciones públicas se capaciten en diversas áreas para mejorar la calidad del servicio que se ofrece. Uno de los aspectos de mayor prioridad de la presente Administración, es la Seguridad ciudadana y que tiene como objetivo, garantizar las libertades individuales y colectivas de los turistas.

En muchas zonas de las provincias antes mencionadas, el personal policial carece de conocimientos básicos de inglés y demás áreas de atención, que en la actualidad no permite satisfacer las necesidades del turista extranjero por el dominio del idioma inglés y mejorar el servicio a los turistas nacionales.

En virtud de que el Ministerio de Seguridad Pública necesita un plan de acción a corto plazo y no cuenta con los recursos económicos suficientes, se descarta la posibilidad de iniciar una contratación para un básico policial

para personal especializado en Materia de Seguridad Turística, el Departamento de Capacitación y Desarrollo de este Ministerio iniciará un programa de capacitación en el Primer semestre del 2007, para el personal destacado en las provincias mencionadas en conjunto con las Direcciones Regionales (con un plan piloto). De acuerdo con lo propuesto en la primera alternativa.

Para la segunda alternativa, se podría lograr los convenios con otros países en materia de Capacitación a personal de la Policía Turística, pero en la actualidad se ha demostrado que dicho cuerpo policial es simplemente un programa que no ha dado inicio, se descarta la alternativa número dos, y se considera como la más viable para que el Ministerio de Seguridad Pública, la alternativa número uno, la cual se pondrá en marcha en el primer trimestre del año 2007, se cuenta con poco personal en materia de Seguridad, pero puede emprender el camino, capacitando las dos zonas de mayor afluencia turística (Guanacaste y Puntarenas).

Se Propone junto a este Plan de Capacitación en Inglés, evaluar los siguientes aspectos:

a. Aspectos generales:

En los aspectos generales, evaluar el cumplimiento de los objetivos del curso, desarrollo de los contenidos establecidos en el programa, importancia y aplicabilidad de los conocimientos, habilidades y actitudes obtenidas en el desempeño de las funciones que realizan, duración de la actividad en relación con el contenido del curso.

b. Metodología, recursos y material didáctico

En este punto, se evalúan aspectos relacionados con la correspondencia entre los métodos y técnicas de enseñanza utilizadas con los objetivos de la actividad. Además, se califica la utilización de recursos audiovisuales, calidad de la presentación, precisión y nitidez del material impreso que se otorgue a lo largo del desarrollo de la actividad; y por otra parte, aplicación de métodos de evaluación en el curso.

Otro aspecto que se califica es la entrega de materiales de apoyo. Situación que obedece a la falta de recursos en este Ministerio para poder solventar este tipo de necesidad común en todas las acciones formativas que coordina el Departamento de Capacitación y Desarrollo.

c. Coordinación y servicios de apoyo

En este aspecto, los participantes evalúan la organización general de la actividad, la cooperación y apoyo brindados por el coordinador del curso y la calidad de servicios como: transporte, refrigerios, papelería, utensilios; necesarios para el desarrollo de la actividad.

Para darle seguimiento al plan y posteriormente, realizar la capacitación en todo el territorio nacional.

PLAN DE ACCION (ver archivo adjunto)

RECOMENDACIONES

1. Crear la Policía Turística como un personal especializado dentro del Ministerio de Seguridad Pública.
2. Desarrollar a mediano plazo el Programa sobre Policía Turística existente en el Ministerio de Seguridad Pública; darle prioridad para el primer semestre del año 2007.
3. Iniciar con un plan de apoyo en donde trabaje los actuales Policías Turísticos en conjunto con otros grupos especializados del Ministerio de Seguridad Pública.
4. Buscar la Cooperación Internacional para que funcionarios destacados en el Programa de Policía Turística se capaciten en otros países que ya cuentan con programas especializados en esa materia y poseen mayores recursos, planes de trabajo y otros que puedan colaborar con la Seguridad del país y de la región en general.
5. Iniciar el Plan de Capacitación en Inglés impartido por el Instituto Nacional de Aprendizaje (I.N.A.) propuesto para el año 2007; que este sea coordinado y evaluado por el Departamento de Capacitación y Desarrollo del Ministerio de Seguridad Pública.

BIBLIOGRAFÍA

Durán Ross, Mauricio. Antología Curso Investigación Empresarial Aplicada, 2006.

Colombia, Editorial Mac Graw Hill, 1997.

Bibliografía consultada

Armstrong, Michael. Gerencia de Recursos Humanos, Integrando el Personal y la Empresa

Colombia, Editorial Legis, 1961.

Bergeron, Louis. Los Aspectos Humanos de la Organización, Segunda Edición. San José, Costa Rica, ICAP, Editorial Gaeton Moin, 1983.

Kantz d. Kahan Robert. Psicología Social de las Organizaciones

Proyecto de Ley General de Policía Turística.

Boletín Informativo de Prensa Ministerio de Seguridad Pública, Págs. 35 y 36

Reglamento de los Cuerpos Policiales Adscritos al Ministerio de Seguridad Pública, Págs. 257, 258 y 259

ANEXOS 1

ÍNDICE

POLICÍA TURÍSTICA DEL MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA.....	1
Antecedentes generales.....	2
ANÁLISIS EXTERNO.....	3
ANÁLISIS INTERNO.....	4
Figura No.1.....	8
Reunión en el Despacho del señor José Luís Rojas, 2:00 p.m.	10
-ALTERNATIVAS DE SOLUCION	11
1. ALTERNATIVA.....	11
DIRIGIDO	11
PATROCINADORES.....	11
LAS SEDES DEL PROGRAMA:	12
SELECCIÓN DE PERSONAL:	12
PROYECCIÓN DE CAPACITACIÓN	12
COORDINACIÓN:	13
2. ALTERNATIVA.....	14
BECAS	15
COSTO-BENEFICIO	16
3. ALTERNATIVA.....	17
Crear un Nuevo Perfil de Policía Turístico	17
DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE POLICÍA.....	18
NATURALEZA DEL TRABAJO	18
FUNCIONES	18
CONDICIONES DE TRABAJO	19
Relaciones de Trabajo	19
REQUISITOS LEGALES PARA INGRESAR A LA FUERZA PÚBLICA.....	20
PERFIL PROPUESTO	21
REQUISITOS BÁSICOS DE INGRESO	21
COSTO BENEFICIO	22
Elección de la Alternativa:	24
EVALUACION DE LAS PROPUESTAS.....	25
JUSTIFICACIÓN	26
RECOMENDACIONES	29
BIBLIOGRAFÍA	31
ANEXOS 1	32

